



 **realidad  
económica**

Nº 341 · AÑO 51

1º de julio de abril al 15 de agosto de 2021

ISSN 0325-1926

Páginas 113 a 140

---

CONFLICTO Y ORGANIZACIÓN

## En vías al poder social. El caso de los pasajeros de los trenes urbanos de Buenos Aires (2002-2017)

---

Candela Hernandez\*

\* Socióloga, Magister en Investigación en Ciencias Sociales. Doctora en Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires (UBA). Becaria posdoctoral CONICET con sede en el Instituto de Investigaciones Gino Germani (UBA). Investigadora del Centro Cultural de la Cooperación, Departamento de Estudios Sociológicos, Av. Corrientes 1543 (1042) C.A.B.A. Argentina. [candeher@gmail.com](mailto:candeher@gmail.com)

RECEPCIÓN DEL ARTÍCULO: abril de 2021

ACEPTACIÓN: julio de 2021



## Resumen

Este artículo tiene como propósito abordar las distintas formas de acción protagonizadas por los pasajeros de los trenes urbanos de Buenos Aires –sean éstas individuales o colectivas, formales o informales, así como también de carácter extrainstitucional– para expresar su disconformidad con las condiciones de prestación de los servicios. La clave de la pregunta analítica está en problematizar en qué medida éstas encuentran condiciones de posibilidad para su realización y de qué modo actúan favorablemente o en detrimento para la construcción de mayores grados de poder social de los usuarios del transporte ferroviario. La metodología empleada articula diferentes fuentes y herramientas para la recolección de datos. Se vale de información oficial provista por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), relevamientos propios por encuesta, registros sistemáticos en redes sociales y entrevistas a informantes clave.

**Palabras clave:** Ferrocarriles - Poder social - Acción colectiva - Transporte - Servicios públicos

## Abstract

### On the road to social power. The case of passengers on Buenos Aires urban trains (2002-2017)

This article aims to address the different forms of action carried out by passengers on Buenos Aires urban trains – whether individual or collective, formal or informal, as well as extra-institutional - to express their disagreement with the conditions of provision of services. The key to the analytical question is in problematizing to what extent they find conditions of possibility for its realization and in what way they act favorably or to the detriment of the construction of greater degrees of social power of the users of the rail transport. The methodology used articulates different sources and tools for data collection. It uses official information provided by the National Transport Regulatory Commission (CNRT), its own surveys, systematic records in social networks and interviews with key informants.

**Keywords:** Railways - Social power - Collective action - Transport - Public services

## Introducción

Los trenes urbanos de pasajeros que prestan servicio en la Región Metropolitana de Buenos Aires (RMBA)<sup>1</sup> tienen un rol nodal en la estructuración de la movilidad urbana cotidiana. Estos permiten que al desplazarse por el territorio las personas puedan satisfacer sus múltiples necesidades. Disponer de un sistema integral de transporte de calidad, suficiente y accesible, en condiciones de igualdad y sostenibilidad, constituye un derecho con jerarquía (Ballen Duqué, 2007; Hernandez y Pérez, 2021). Tener o no posibilidades efectivas para poder movilizarse o hacerlo en condiciones positivas de realización o bajo negativa prestación no resulta un componente indistinto. El transporte es una vía que habilita el acceso a otro conjunto de campos de acción que impactan en la reproducción material e identitaria de las personas, lo que lo dota de una importancia vital.

En este terreno, el ferrocarril de superficie destacó durante mucho tiempo por las degradadas condiciones de viaje brindadas a los pasajeros. Este modo fue el que, en su derrotero, presentó mayores transformaciones vinculadas a sus formas de gestión y condiciones de prestación (Pérez y Rebón, 2017). En esta clave de lectura puede situarse a los servicios en contexto del programa privatizador de los años noventa. En sus resultantes, éste estuvo lejos de los prometidos beneficios que, se argüía, traería en materia de mejoras en la calidad, producto de quedar por fuera de la órbita de la gestión estatal considerada ineficiente (Oszlak, Felder y Forcinito, 2000). No obstante, el servicio ferroviario terminó como un sector de actividad en el que primó una lógica de maximización de los beneficios empresarios que tuvo a la calidad como variable de ajuste (Pérez, 2014). En este esquema, los

---

<sup>1</sup> La red de ferrocarriles metropolitanos está compuesta por siete líneas (Sarmiento, Roca, Belgrano Sur, Mitre, San Martín, Belgrano Norte y Urquiza). Cuenta con 894 kilómetros de vías que unen 262 estaciones con cuatro grandes terminales ubicadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Constitución, Retiro, Once y Estación Buenos Aires) (CNRT, 2019).

usuarios quedaron al margen de toda consideración (Azpiazu y Schorr, 2003). Bajo estas condiciones, la emergencia ferroviaria no tardó en llegar. Declarada en 2002 (Decreto 2075), lejos de constituirse como un estado transitorio fue una constante para los trenes urbanos (Felder, 2009).

En la práctica cotidiana, y para quienes utilizan el servicio, las dificultades para estimar horarios de partida y arribo, buscar vías alternativas equivalentes de viaje por las cancelaciones, no contar con información que contribuya a replanificar frente a los imponderables, trasladarse con altos niveles de hacinamiento, o carecer de infraestructura en condiciones y mantenimiento, configuraron el viaje típico.

Los accidentes recurrentes tampoco fueron una excepción en la movilidad cotidiana abordo de los trenes urbanos. Episodios de magnitud con saldos significativos de fallecidos y heridos se constituyeron en drásticos visibilizadores de las condiciones del servicio. La tragedia de Once de 2012 fue el primer acontecimiento de esta envergadura ocurrido en la red de los ferrocarriles metropolitanos<sup>2</sup>. Por su magnitud, éste se constituyó como un caso exponente de un modelo de prestación inestable por sus condiciones de realización que resultó en un saldo de 52 personas muertas y 789 lastimadas, sumadas a la amplia repercusión pública que tuvo el caso (Hernandez, 2020).

La articulación de los elementos destacados (función social con jerarquía y degradadas condiciones de prestación) constituyeron un ámbito fértil para estudiar la actuación de quienes hacen uso del transporte ferroviario. Estos adquieren relevancia por ser los principales afectados por su calidad, a la vez que son un componente esencial del mismo. Al tratarse de un servicio, el proceso de producción del viaje culmina con su realización en el punto del consumo.

---

<sup>2</sup> Once está catalogado como el acontecimiento más grave en la historia de los ferrocarriles metropolitanos de pasajeros, el tercero a escala nacional. En 1970, una formación procedente de Tucumán con dirección a la ciudad de Buenos Aires, embistió a otra detenida por desperfectos técnicos en la localidad de Benavidez. Su saldo fue de 236 víctimas fatales. En 1978, una formación colisionó contra un camión en la estación Sa Pereira, en la provincia de Santa Fe con un saldo de 55 víctimas fatales (La Nación, 2012).

El recorte temático propuesto busca situar a este artículo en el análisis de las acciones individuales y colectivas, formales e informalmente institucionalizadas, como también de carácter extrainstitucional, que tienen como protagonistas a los usuarios de los trenes urbanos. El interrogante de fondo está orientado a dilucidar en qué medida logran, en el campo de la acción, movilizarse cooperativa y voluntariamente con el propósito de defender sus intereses y construir mayores grados de poder social.

### **La pregunta por el poder social en el ámbito del transporte**

El problema de investigación que se aborda en este artículo encuentra sustrato en la perspectiva de los recursos de poder (Beverly, 2005; Schmalz, 2017; Wright, 2000). El eje central de este planteo teórico sostiene que la forma en que está organizada socialmente la producción determina los criterios de distribución, control y uso de los recursos estratégicos que están en juego<sup>3</sup>. En estos ordenamientos entran en relación el Estado, la economía y la sociedad civil con sus respectivas personificaciones y funciones. La lógica que domina esta interacción está en estrecha relación con la mayor o menor capacidad de acción que cada uno tiene para alcanzar sus intereses particulares. En su funcionamiento, este esquema abre la oportunidad a potenciales conflictos entre actores, derivados de la distribución desigual de poder y de propósitos no necesariamente convergentes o hasta incluso antagónicos.

En nuestro caso de estudio, esta mirada nos sitúa en el conjunto de relaciones establecidas entre quienes encarnan la función de prestación, regulación y consumo de los servicios públicos: entre el Estado, las empresas y los usuarios. El foco del análisis está puesto en el tipo de inserción que estos últimos poseen en el esquema de relaciones conformado.

Con esta direccionalidad –a partir de la propuesta de Wright (2006)– se busca avanzar en el reconocimiento de los límites y potencialidades que tienen los usua-

---

<sup>3</sup> Wright (2010) instala este planteo a escala macrosocial. No obstante, indica que las categorías de análisis pueden incluso aplicarse a nivel de una unidad socio-productiva.

rios para construir poder social. Éste refiere a la capacidad de acción de tipo voluntaria y cooperativa de la sociedad civil para incidir (en este caso) sobre la prestación de los servicios públicos, interpelar a la movilización a quienes comparten intereses y desplegar metas que tengan como horizonte una perspectiva de bienestar general. El poder social resultará fortalecido en la medida en que con una orientación progresiva logre disputar terreno a los poderes del Estado y la economía en los espacios de toma de decisión en los que se dirime la lógica de asignación de los recursos. Estará limitado cuando las posibilidades de su realización se vean obstaculizadas en las dimensiones que éste comprende.

El ámbito del transporte resulta fructífero para abordar esta propuesta por ser un servicio público de infraestructura económica de relevancia para el funcionamiento de la sociedad. Mismo por haber atravesado reformas estructurales que afectaron directamente la organización social de su prestación. En particular, el transporte público colectivo de pasajeros de la RMBA suma interés analítico debido a que –como se indicó en la introducción– hasta años recientes la calidad de la prestación, en especial de los modos ferroviarios de superficie y subterráneos, fue objeto de una creciente y profunda degradación, redundante en una afectación directa de las condiciones de vida de los usuarios del transporte (Pérez, 2014).

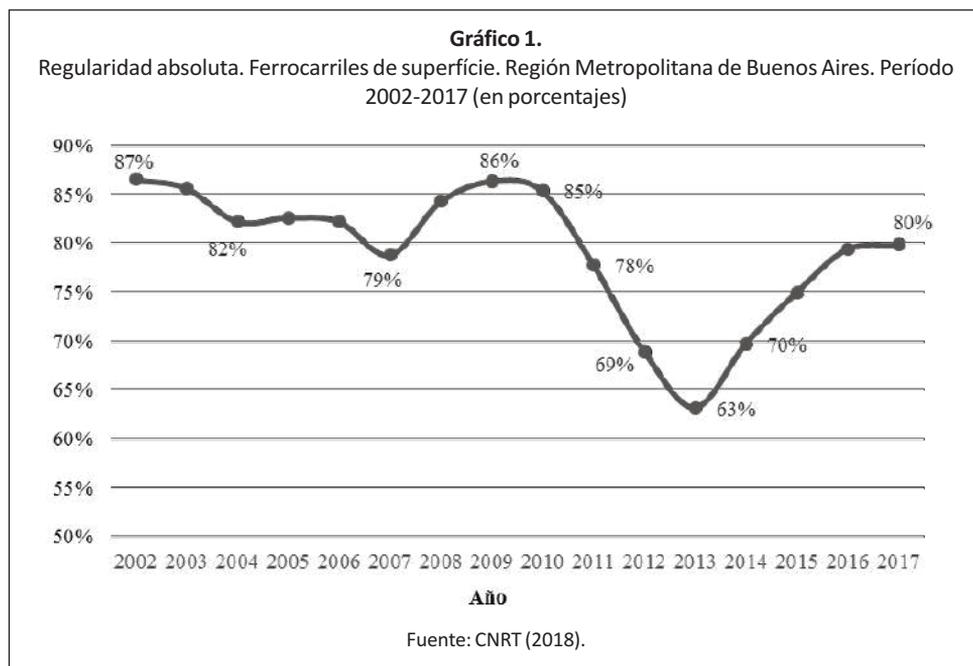
El prisma de análisis adoptado, el campo temático y el caso analizado llevan a poner el foco del trabajo en reconocer cuáles son los tipos organizativos que pueden identificarse en la sociedad civil.

En este artículo, el eje está puesto en las distintas formas de acción protagonizadas por los usuarios de los servicios de transporte ferroviario. Con este propósito se abordan las individuales y colectivas, las coordinadas y descoordinadas, las institucionales y las extrainstitucionales. El análisis procura establecer en qué medida están potenciadas o limitadas con relación a los recursos disponibles, la capacidad de acción y estructuras de oportunidad para hacer valer los intereses de los usuarios. En otras palabras, cómo este conjunto actúa o no en la construcción de poder social de quienes utilizan los trenes urbanos.

## Disconformidad y conflicto en los trenes urbanos

Entre los usuarios del servicio ferroviario existen distintos modos de manifestar la disconformidad por las condiciones de viaje. Cabe destacar que resultan excepcionales aquellos que logran aglutinarse en formatos más acabados de expresión en términos medios-fines de la acción. Verse afectado diariamente por la negativa prestación no necesariamente encuentra correspondencia en este campo para buscar mejoramientos ni aun, al suceder, se traducen en un acto orientado. La promoción de la acción ocurre bajo la intervención de un conjunto de elementos que hacen de ésta un universo complejo y rico de estudio.

En una escala de relativo corto plazo que comprende la primera década de los años dos mil y parte de la segunda, la degradación de los trenes urbanos fue una marca distintiva. Como primer observable, la caída de la regularidad absoluta de los servicios –indicador que expresa capacidad de transporte y cumplimiento del programa (ITF, 2013)– provocó recurrentes demoras y dificultades para viajar



(principal problemática señalada por los usuarios en distintos relevamientos) (TCS, 2007, 2010, 2015, 2016). Como se muestra en el **gráfico 1** –especialmente 2002 y 2007– ésta sufrió una caída constante de sus valores en 8 puntos porcentuales, hasta alcanzar una puntualidad del 79% para el último año referido, momento en que presentó su peor desempeño. Hacia 2010 mostró una leve recomposición para, en 2013, alcanzar los niveles más bajos registrados hasta la actualidad (63%) (CNRT, 2017). Según informantes clave del ente regulador, este último descenso de la puntualidad estuvo vinculado a las demoras producidas por obras de mejoramiento del servicio (CNRT, 2018)<sup>4</sup>.

En adición a los problemas de programación mencionados, destaca la falta de vías alternas equivalentes que permitan su satisfacción. Este modo de transporte es más rápido y económico, sumado a que no necesariamente la cobertura de otros servicios atiende localidades ubicadas en la periferia a las que se tiene fácil acceso a través del ferrocarril (Gutiérrez et al., 2020). Por su parte, las formaciones, lejos de brindar condiciones satisfactorias en materia de comodidad y seguridad para los pasajeros, dieron prestación aun frente a graves situaciones de hacinamiento, falta de limpieza y ausencia de seguridad operativa. Esta última estuvo evidenciada en las puertas abiertas, falta de ventanas, pasajeros colgados de los coches, entre otras múltiples afectaciones. Al menos, hasta que comenzaron a ser renovadas las formaciones en 2014, estas condiciones de viaje tuvieron implicancias directas en la degradación de la calidad de vida de los pasajeros de los trenes urbanos. En muchas oportunidades, atentaron directamente contra su integridad emocional y física.

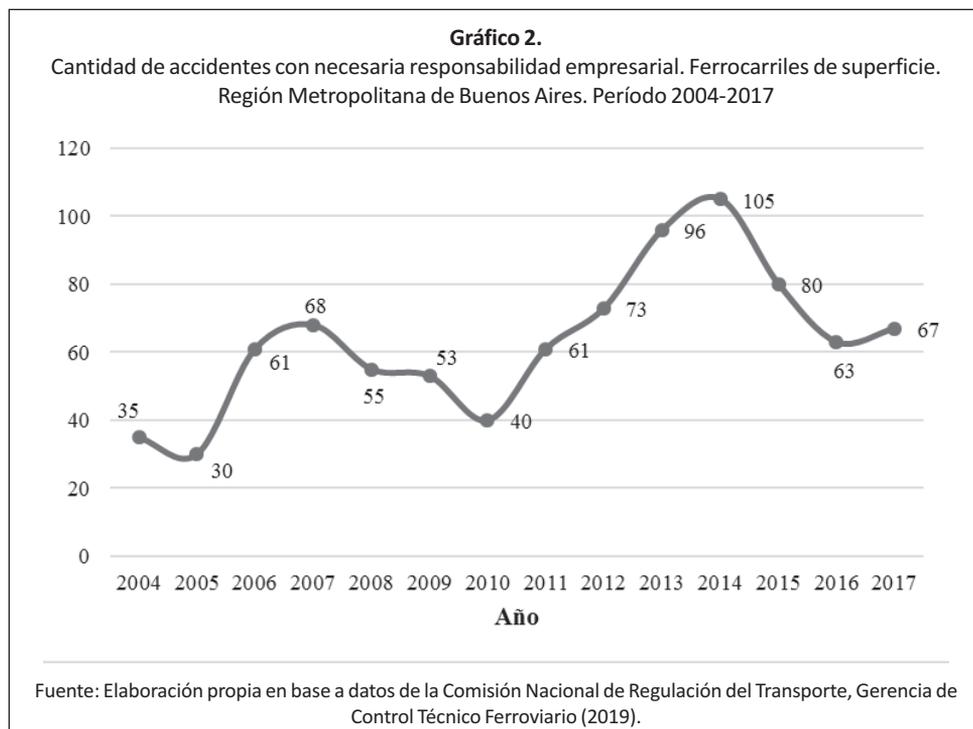
De acuerdo con la información brindada por la CNRT (2019), en el período 2004-2017 ocurrieron en este espacio social accidentes que pueden conceptualizarse como de necesaria responsabilidad empresarial. En este tipo se incluyen

---

<sup>4</sup> Años posteriores al choque de Once el sistema ferroviario metropolitano presentó signos de recuperación en la calidad brindada a los pasajeros. Fue iniciado un significativo proceso de modernización desarrollado en la mayoría de las líneas. Entre los cambios pueden mencionarse: incorporación de nuevas formaciones, remodelación de estaciones, reparación de vías, obras de señalización y obras de mantenimiento e infraestructura en general. También ocurrió un cambio en la organización social del servicio que pasó a estar mayoritariamente bajo explotación estatal directa (Ministerio del Interior y Transporte, 2015).

descarrilamientos, colisiones contra objetos u obstáculos y choques entre trenes. Estos eventos guardan relación directa con la responsabilidad de la prestataria dado que su producción está estrechamente vinculada al deterioro de los activos ferroviarios (Hernandez, 2017).

Como muestra el **gráfico 2**, a partir de 2011 tendieron a incrementarse los accidentes bajo la mencionada caracterización. Lo hicieron con mayor intensidad entre 2012 y 2014, para recobrar en adelante una tendencia descendente. En este tiempo destacó una secuencia de accidentes con saldos de muertos y heridos. Como antecedente destaca uno ocurrido en la Línea San Martín en mayo de 2011. En adelante, tendieron a concentrarse en la Línea Sarmiento, en la cual se sucedieron los siguientes episodios: el 13 de septiembre de 2011, el emblemático 22 de febrero de 2012, en junio de 2013 y en octubre del mismo año. En estos se registraron víctimas fatales y una gran cantidad de heridos.



Frente a este estado de situación, convivieron en los ferrocarriles metropolitanos múltiples vías de tramitación de demandas por las condiciones del servicio. Las acciones individuales previstas por los diseños institucionales para el registro de afectaciones denunciadas por los usuarios, como los reclamos en el libro de quejas. Las acciones colectivas descoordinadas y violentas protagonizadas por los pasajeros que excedieron las vías formales de tramitación de las demandas por la calidad del servicio, como ataques y *estallidos de hostilidad* (Pérez, 2013). El desarrollo de formas asociativas nacidas con el propósito definido de intervenir para demandar por mejores condiciones de viaje, como las organizaciones de usuarios del ferrocarril. El movimiento de Familiares y Amigos de Víctimas y Heridos de la Tragedia de Once 22/2. Esta agrupación, por sus características específicas –que no serán objeto de este artículo–, constituye una forma asociativa de relevancia en el ámbito del transporte que debe al menos ser mencionada<sup>5</sup>.

La peculiaridad que tiene esta heterogeneidad de tipos de acción –individuales-colectivas, coordinadas-descoordinadas, e institucionales-extraintitucionales– reside en que son formas discretas y discontinuas que no necesariamente están interrelacionadas en sus factores constituyentes. Puede haber acción individual de reclamo (poco generalizada), y acciones colectivas descoordinadas y disruptivas, donde el desconocimiento, el poco uso y la baja efectividad atribuida a los canales formales para la tramitación de reclamos colabora, en parte –al interactuar con otras dimensiones contextuales– al ingreso de novedosas formas de acción a la caja de herramientas de los pasajeros. Como se verá en apartados siguientes, lo que se aprecia en el campo de estudio es que en los momentos donde las formas colectivas disruptivas dominan la escena emerge una estructura de oportunidad favorable para la promoción de otras vías de expresión. En adición, las resultantes de las acciones que promueven una mayor perturbación en la prestación del servicio y tienen un fuerte impacto público fueron las principales promotoras de las transformaciones acaecidas en los últimos años en los trenes urbanos. En la historia del ferrocarril metropolitano cobra especial relevancia el ciclo de ataques

---

<sup>5</sup> El movimiento está integrado por veinte familias del total de fallecidos y heridos. Sus principales referentes son María Luján Rey y Paolo Menghini. A propósito, puede consultarse el capítulo dedicado al caso particular en el libro *Movilización de víctimas y demandas de justicia en la Argentina contemporánea*, publicado por TesseoPress en 2020.

ocurrido con intensidad entre 2005 y 2008 con casos conocidos como los de Haedo (2005), Constitución (2007) y Castelar (2008). También lo hace el ya mencionado choque de Once del 22 de febrero de 2012 en la Línea Sarmiento. Es en esta dinámica donde las ondas expansivas de acontecimientos resonantes abren el radio de acción y cobran relevancia las organizaciones de usuarios del ferrocarril. Éstas, en su forma coordinada e institucionalizada, encuentran en las perturbaciones del sistema condiciones favorables para su conformación y desenvolvimiento<sup>6</sup>.

Las distintas formas que configuran el repertorio de acción disponible entre los usuarios del servicio guardan particularidades. Caracterizarlas en su especificidad, sin perder la dinámica revelada en los párrafos anteriores, es la clave de lectura en la que se propone continuar.

### **¿El reclamo individual como alternativa?**

En su estricta definición, el verbo “reclamar” refiere a pedir o exigir con derecho o con instancia algo (RAE, 2021). En esta descripción del término son dos los elementos que destacan como componentes principales: acción y derecho. El primero pone de relieve el carácter relacional que interviene entre el reclamante (quien pide o exige) y el reclamado (a quien se le pide o se le exige). El segundo da cuenta de que el ejercicio del reclamo está fundado sobre la base de un conjunto de principios normativos que ordenan y enmarcan la relación, condicionan expectativas y establecen pautas de reciprocidad mutua no necesariamente equivalentes.

En el campo de los servicios públicos, donde se inserta el transporte, los usuarios tienen el derecho de reclamarle a los oferentes y al Estado (López y Felder, 1997; Oszlak et al., 2000). Esto puede suceder en el caso de que alguno de los acuerdos que rigen las formas de la relación entre prestación y consumo no cumpla los estándares con los que debiera brindarse y/o, en términos relativos, satisfaga la expectativa de quienes lo utilizan (González Moras, 2017).

---

<sup>6</sup> Se observa que las acciones colectivas disruptivas (gráfico 4), si bien no tuvieron como resultado directo la conformación de formas asociativas con mayores grados de organización, actuaron a modo sensibilizador. La tabla 2 muestra que el ciclo de vida de las organizaciones de usuarios guarda correspondencia con hechos de estas características.

Las condiciones de prestación son establecidas por aquellos que están involucrados en la producción del servicio: empresa y Estado. Relación bajo la cual se fijan los parámetros de prestación e instala un esquema con base a derechos y obligaciones del uno para con el otro y de ambos para con los usuarios del servicio (Oszlak, 2004). La incorporación de los consumidores a dicha relación también les confiere un conjunto de derechos y de obligaciones que ordena los horizontes de interacción y la definición de lo que puede y no puede exigirse. En este marco, el quiebre entre lo esperado bajo los parámetros consensuados y lo efectivamente recibido genera una disconformidad que deriva en la vulneración de, al menos, una parte de los intereses involucrados en la relación.

Lo expuesto no necesariamente se traduce en el campo de la acción. Para que el reclamo pueda potencialmente materializarse existen una serie de prerequisites que tienen al usuario como protagonista. Estos suponen que pueda identificar la vulneración de alguna de las normativas vigentes, cuente con una predisposición al ejercicio de la queja, sepa ante quién puede realizar sus denuncias, a través de qué medios<sup>7</sup> y confíe en que éstas van a tener alguna incidencia en promover soluciones favorables a las problemáticas que los afectan (Hernández y Rebón, 2017).

Para abordar esta dimensión, el material empírico disponible permite sostener una afirmación concluyente. En el ámbito del transporte ferroviario, los pasajeros disponen de una baja cultura de reclamo institucional. Esta característica es extensiva a quienes utilizan otros modos de transporte público colectivo (Hernandez, 2019). El bajo uso que los pasajeros hacen de los canales institucionales de reclamo es un primer elemento que abona a sostener la mencionada afirmación.

---

<sup>7</sup> Las apertura de canales formales institucionales para la recepción de quejas encuentra antecedentes en el reordenamiento de los servicios tras el proceso de concesión. En la actualidad, existen diferentes vías a través de las cuales los usuarios del servicio de trenes pueden efectuar reclamos relativos a las condiciones de su prestación. Las directas –a través de las empresas operadoras, ya sea la Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado (SOFSE) o las empresas concesionarias en los casos en que este modelo permanece vigente (Urquiza y Belgrano Norte)– y las indirectas, principalmente a través de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT). Cada una de ellas cuenta con sus propios mecanismos para canalizar las quejas (reclamos web, líneas de atención telefónica, Centro de Atención al Pasajero).

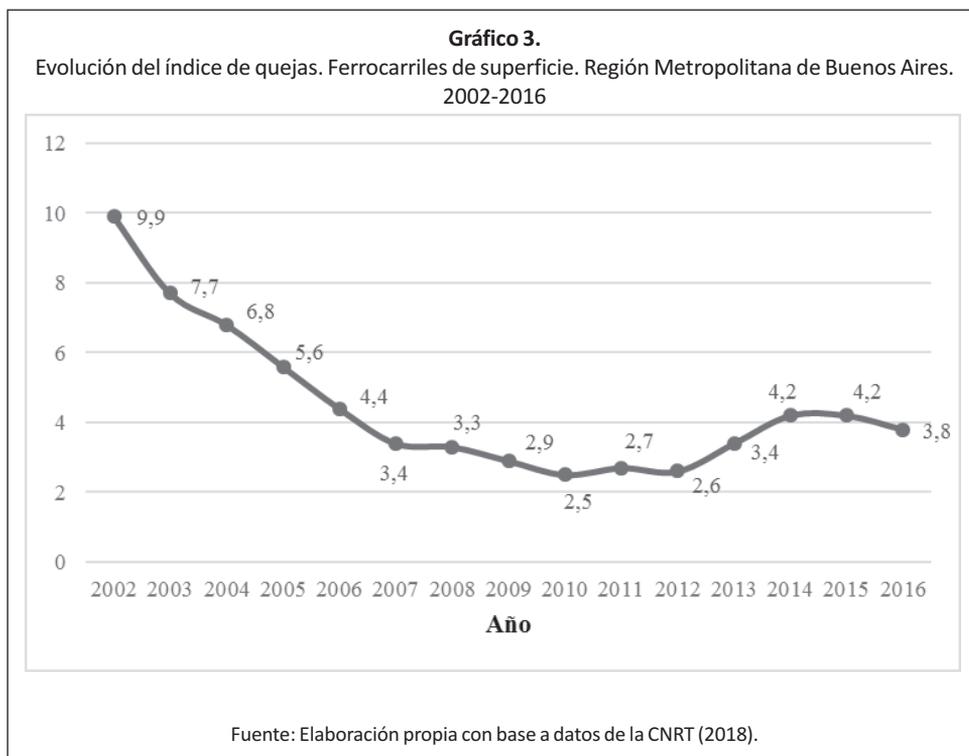
El índice de quejas –cantidad de reclamos cada 100 mil pasajeros– presentó desde 2002 una caída constante de sus valores. El **gráfico 3** muestra el desplome de este indicador que alcanzó en 2011 los más bajos del período registrado. Es recién a partir de 2014 que puede reconocerse una leve tendencia a su recomposición. Como elemento sobresaliente, los datos muestran que en los años donde la calidad del servicio tuvo una marcada degradación, los canales institucionales fueron poco utilizados. Mientras tanto, en años de recomposición (último tramo de período) presentaron leves signos de recuperación. Igualmente, el promedio de quejas es marginal: fue de 4.4 cada 100 mil pasajeros. El bajo uso de estos canales medidos a través de este indicador encuentra respaldo en distintos relevamientos. La baja disposición de los pasajeros al reclamo formal institucional aparece como una constante entre quienes, al ser encuestados, manifestaron en una proporción mayoritaria nunca haber reclamado por cuestiones vinculadas al servicio (TCS, 2007, 2010, 2015, 2016)<sup>8</sup>.

Otros son los elementos que pueden distinguirse y abonan al bajo nivel de uso y a la caracterización realizada. Dos son de relevancia: el desconocimiento generalizado de las vías institucionales disponibles para efectuar una queja y la baja efectividad atribuida a éstas para visibilizar y dar tratamiento a las demandas.

Existe entre los pasajeros una distancia entre su exposición a situaciones que le generan disconformidad con el servicio y su materialización en un reclamo formal. En distintos relevamientos, los pasajeros encuestados reconocieron mayoritariamente haber estado expuestos a situaciones que les promovieron las ganas de efectuar una queja y no haberlo hecho (PDTS, 2016; Hernandez-UBACYT, 2018). Existe, entonces, una brecha entre deseo y práctica. Lo dicho puede ejemplificarse a partir de las palabras de una entrevistada: “La gente se queja de todo, pero no por los canales, va despotricando en el tren y después no va a los canales” (Pasajera,

---

<sup>8</sup> Los relevamientos por encuesta fueron aplicados en distintos años a pasajeros de las líneas Roca y Sarmiento en el horario de mayor flujo de actividad. Aunque no son representativos del conjunto de los pasajeros del servicio ferroviario, la constatación de la tendencia referida a lo largo del tiempo refuerza el planteo realizado. Complementariamente, los resultados obtenidos a través de la utilización de otras técnicas de investigación, como entrevistas individuales y grupos focales en los que fueron incorporados pasajeros de otras líneas, también dan sustento a las afirmaciones realizadas (PDTS, 2016).



Línea Sarmiento, agosto de 2017). Principalmente, esto ocurre por la falta de información que tienen los pasajeros para realizar un reclamo. En el abordaje por encuesta (PDTs, 2016; Hernández-UBACYT, 2018) el dato sobresaliente lo constituye el desconocimiento. Esta condición tiene una presencia mayoritaria entre los pasajeros del servicio: frente a la necesidad de realizar una queja no saben cómo hacerla.

Por su parte, en la porción minoritaria que conoce dónde y cómo reclamar también tiene presencia una baja disposición a la utilización de las vías formales para la canalización de demandas. En este caso es otro el elemento que incide en esta disposición. Existe una percepción extendida que atribuye escasa efectividad a estos mecanismos institucionales para resolver problemas con el servicio. Los relevamientos indican que, para una proporción mayoritaria de encuestados, estos

no son considerados como una vía de resolución de problemas. Reclamar no sirve: “Vos sentís que te quejas y que no llega a ningún lado” (Pasajero, Línea Sarmiento, agosto de 2017).

Por lo visto, tanto en el campo de la acción como en el de la representación, el reclamo individual formal e institucional no constituye una vía de tramitación de la disconformidad con las condiciones de prestación del servicio. Esta forma encuentra limitaciones en su uso y efectividad atribuida que la constituye en una opción marginal como vía para defender los intereses de los usuarios ¿Qué ocurre en estos términos con las otras formas disponibles en la caja de herramientas de los pasajeros?

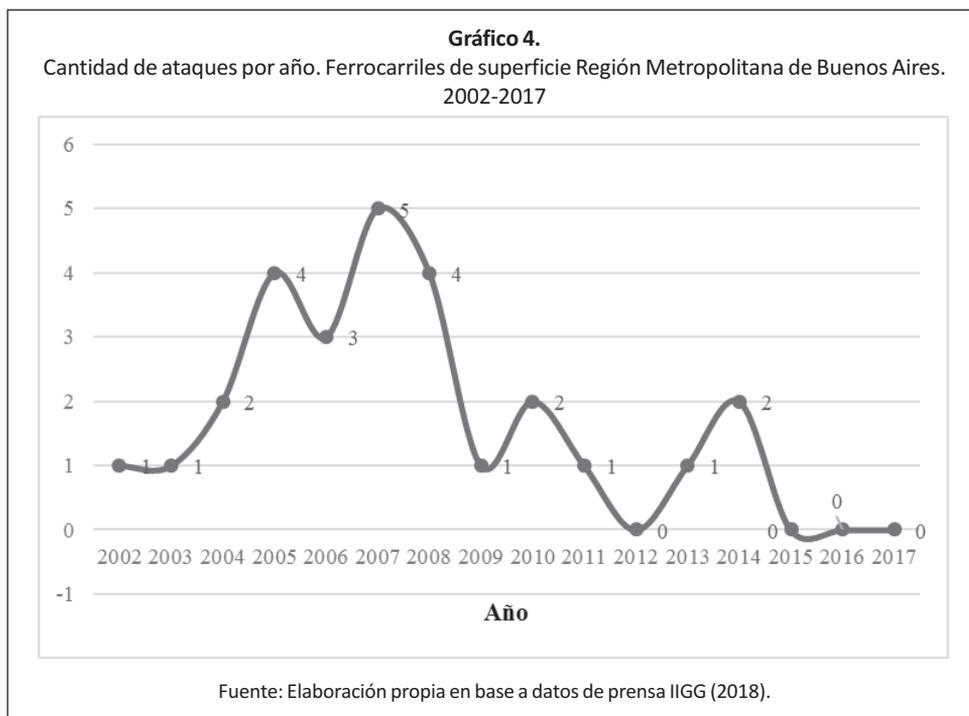
### **Ataques de pasajeros. Tramitación en la violencia**

Los ataques de pasajeros y *estallidos de hostilidad* fueron profundamente estudiados por Pérez (2013) con el propósito de identificar sus principales componentes y de reconocer los elementos intervinientes en su producción. También esta forma de acción fue estudiada en su capacidad de instalar la cuestión ferroviaria como objeto de atención social y colaborar en su construcción como problema público (Hernandez, 2017). A los fines de este artículo, su abordaje aporta a desandar el interrogante por las acciones disponibles entre los usuarios y en qué medida logran defender mediante ellas sus intereses. Esto requiere, como primer paso, reponer los principales atributos de estas formas de acción colectiva contenciosa señalados por Pérez (2013).

Los ataques tuvieron como protagonistas a los pasajeros del servicio ferroviario. La característica general fue la producción de episodios de violencia que tuvieron como objeto principal a las formaciones, trabajadores y/o boleterías. Los formatos de expresión fueron apedreamientos e incendios de los coches, fuerza física ejercida sobre el personal de la empresa, destrozos de estaciones y de boleterías. Las mencionadas destacan del conjunto de *performances* que componen el *repertorio de acción* de los pasajeros del servicio ferroviario<sup>9</sup>. Como muestra el **gráfico 4**, entre

---

<sup>9</sup> La acción colectiva tiende a caer dentro de repertorios delimitados y definidos, constituidos por un conjunto finito de performances o formas de acción colectivas contenciosas que son particulares a tiempos históricos, actores y objetivos, a través de las cuales se expresa un reclamo (Tilly, 2000).



2002 y 2017 ocurrieron 28 ataques con un promedio de dos eventos por año. El período 2005-2007 contiene la porción mayoritaria de los casos (57%), que alcanzan su cúspide para este último año con cinco eventos registrados, tres por encima de la media. Las líneas Sarmiento y Roca fueron los epicentros de esta clase de acciones (Base de datos prensa-IIGG, 2018).

La dinámica de estos acontecimientos tuvo un carácter espontáneo en el que no se identificaron demandas formuladas de manera articulada en la búsqueda de respuestas concretas, pero a las que pudieron atribuírseles la disconformidad con el servicio. Los pasajeros no se presentaron como un actor organizado que encontró en la empresa un interlocutor para la visibilización de sus reclamos, esta relación se manifestó en la transferencia de su personificación a los bienes y a quienes la representaban.

Según Pérez (2013), los *estallidos de hostilidad* constituyen la exacerbación de los atributos de los ataques que se incrementan exponencialmente. La acción colectiva de los pasajeros es conceptualizada diferencialmente en función de su duración (son más prolongados), cantidad de participantes involucrados (son más masivos), y niveles de violencia desplegados (más violentos) y afectan espacios sociales distintos a los de su epicentro.

Entre los elementos intervinientes en la producción de esta clase de acontecimientos destacaron las demoras, interrupciones y cancelaciones de servicios. Como fue mencionado en apartados anteriores, las alteraciones en la programación constituyeron la regularidad de los trenes urbanos (cuestión que hoy continúa como tema a atender). No obstante, en el preludio de los episodios existió una intensificación de las problemáticas recurrentes que resultó en la acumulación de tensiones extraordinarias. Las escasas utilización y efectividad atribuida a los canales de reclamo institucionales también fueron componentes destacados por no constituir una alternativa de descompresión de la disconformidad. La falta de información y claridad respecto de la recomposición de la prestación, la acumulación de personas en el espacio de realización del servicio y la percepción compartida entre los pasajeros de que la empresa era la principal responsable actuaron en su producción (Pérez, 2013; Pérez y Rebón, 2017). Bajo estos indicadores destacan los acontecimientos de envergadura ya referidos.

A lo largo de los años, la efectividad atribuida por los pasajeros a los ataques y estallidos como forma de expresar la disconformidad con el servicio fue decreciendo. Relevamientos propios indican que, en contexto de su emergencia y producción intensiva, estos contaron con un aval no despreciable en términos de su efectividad como forma de manifestación. La mencionada valoración fue perdiéndose con el tiempo, tendieron a lavarse los atributos que en sus inicios los dotaban de cierto reconocimiento social, y en la actualidad cuentan con una baja estima como forma de manifestación colectiva (TCS, 2007, 2010, 2015, 2016).

Los ataques y estallidos constituyen una manera embrionaria de expresar la disconformidad con el servicio que no alcanza a producir un tipo de cooperación orientada a fines. De manera desarticulada, explosiva y violenta, los pasajeros ex-

presan por esta vía sus demandas, aunque no de modo necesariamente evidente. Fueron experiencias que no estuvieron articuladas en función de metas u objetivos convenidos como parte de una actuación estratégica realizada con el propósito de promover cambios en el servicio. Más bien fueron transitorias a favor de relajar tensiones producidas en contextos de disconformidad extraordinaria con la prestación (Pérez, 2013; Pérez y Rebón, 2017).

Resulta destacable que luego de estos episodios, no hubo nucleamientos conformados por haber participado de los hechos. No funcionaron como un espacio de socialización en la contienda que pudiera, luego, reorientarse con base a objetivos definidos o plasmarse en formas más permanentes de organización. Más bien operaron como sensibilizadores que abrieron la oportunidad para instalar públicamente –con base en la fuerza disruptiva de la acción– la preocupación por las condiciones de prestación del servicio<sup>10</sup>. El resultado en términos de movilización de quienes utilizan los ferrocarriles fue la promoción de un terreno fértil para el surgimiento de otro tipo de expresiones organizativas y la generación de condiciones favorables.

### **De la acción descoordinada a la acción organizada**

En el ámbito de los trenes urbanos existen distintas organizaciones de usuarios conformadas voluntaria y cooperativamente con el propósito de intervenir sobre las condiciones de prestación del servicio. La meta teórica de su nucleamiento tiene como horizonte controlar y denunciar la acción u omisión estatal en materia de calidad y de promover la toma de conciencia por parte de los pasajeros respecto de sus derechos.

---

<sup>10</sup> Es importante mencionar que, pese a las características de la acción, luego de producidos los ataques y estallidos se registraron cambios en el sistema ferroviario: innovaciones sobre el marco regulatorio de la actividad, en la forma de organizar la prestación del servicio a partir de la rescisión de contrato de una empresa prestataria, cambios en el esquema de transferencia económica del Estado, e inversiones y mejoramientos relativos del servicio. En todos los casos, consecuencias no buscadas intencionalmente por los pasajeros.

Los colectivos son pequeños, integrados por entre tres y seis miembros activos. Están autoorganizados e institucionalizados, mas no formalizados. No existe un diseño normativo que contribuya *a priori* a demarcar la figura de este tipo asociativo. Es en la práctica donde configuran una identidad que los nuclea y los define como organización.

Quienes los integran son usuarios del servicio ferroviario pero cuya sociabilidad inicial ocurrió por fuera del espacio del transporte. También tienen atributos comunes particulares. Presentan una trayectoria formativa dominante como profesionales universitarios con experiencia de participación en la política partidaria y militancia de base. Comparten la preocupación por diferentes problemáticas sociales, aunque destacan como su campo de actuación a los ferrocarriles. En este espacio hacen converger la experiencia ganada en otros ámbitos de intervención, elemento que nutre la consolidación de las distintas organizaciones. Estos atributos los distancian de las características medias de los pasajeros de los trenes urbanos<sup>11</sup> (Hernandez, 2019).

Con acuerdo a registros de elaboración propia, entre 2002 y 2017 fueron relevadas doce organizaciones de usuarios del ferrocarril, algunas de ellas con trayectorias de larga data. En su distribución, mayoritariamente están concentradas en la Línea Sarmiento (58%), seguida por las líneas Roca (25%) y Mitre (17%). No se tiene registros de tipos organizativos asimilables a los descriptos en el resto de los servicios de la red (Hernandez, 2019).

El ciclo de vida de las organizaciones –definido como la evolución a lo largo del tiempo según el año de emergencia y los procesos de estabilización, continuidad, merma o desaparición por los que transitan– guarda correspondencia con mo-

---

<sup>11</sup> Según datos de la ENMODO (2009-2010, última disponible), a partir de atributos poblaciones de la RMBA podemos caracterizar a los pasajeros del transporte público. En particular en lo que respecta al uso de los ferrocarriles metropolitanos, estos tienen mayor participación en la movilidad del 1° y 2° quintil de los hogares. En lo atinente a los atributos educacionales es en esta fracción donde los niveles de educación inicial tienden a dominar. Datos de relevamientos complementarios indican como rasgo dominante de la población de la región bajos niveles de participación en distintas formas de reclamo colectivos (Encuesta formas económicas alternativas, 2012).

**Tabla 1.**  
Organizaciones de usuarios según distribución por línea. Ferrocarriles de superficie Región Metropolitana de Buenos Aires. 2002-2017

MODO	FERROCARRILES DE SUPERFICIE
LÍNEA	<b>Sarmiento</b>
	Frente de Usuarios Desesperados del Sarmiento (FUDESA)
	Grupo de usuarios de Speratti-Zapiola.
	El tren de los pueblos
	SUBI, así llegamos. Somos usuarios bien indignados.
	Grupo de usuarios de estación Empalme-Lobos
	Verificación Informativa y Auditoría Social “Vías Sarmiento”
	Usuarios organizados del sarmiento (UOS)
LÍNEA	<b>Roca</b>
	Comisión Nacional Salvemos al Tren
	Pasajeros del Roca
	“Grupo SUER” Sufridos usuarios del ex-Roca
LÍNEA	<b>Mitre</b>
	Usuarios autoconvocados x los trenes.
	Verificación Informativa y Auditoría Social - Vías Mitre

Fuente. Elaboración propia con base a registro de entrevistas realizadas (2017-2018).

mentos críticos del servicio. Existe una relación entre el surgimiento de colectivos organizados y la caída de la calidad y la intensificación de la conflictividad, lo que convierte su combinación en un elemento explicativo significativo.

Como se muestra en la **tabla 2**, destaca el descenso de los indicadores de calidad. El año 2007 fue evidenciado en apartados anteriores (**gráfico 1**) como el peor en materia de condiciones de prestación del servicio. En correspondencia, el período 2005-2007 fue indicado como el momento de mayor intensificación del conflicto vía ataques y estallidos de hostilidad (**gráfico 4**). Para este período se registra la emergencia de cuatro organizaciones de usuarios. Los dichos de un referente de la autodenominada organización “Pasajeros del Roca” da cuenta de la relación señalada: “Con la quema de Constitución a través de Facebook y las primeras

**Tabla 2.**  
Ciclo de vida de las organizaciones de usuarios del ferrocarril según etapas del servicio de trenes urbanos. Región Metropolitana de Buenos Aires. 2002-2017

Ferrocarriles de superficie																	
	Derrumbe de indicadores de calidad y ciclo de ataques								Ciclo de accidentes Caso Once								
Nombre de la organización	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
CNS T	●	■	■	■	■	■	■	■				●	■	■	■	■	■
Subidos Usuarios del Ex-Roca					○	■	■	■	■	■	■						
FUDESA						○	■	■	■	■	■	○	■	■	■	■	■
Pasajeros del Roca							●	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Speratti – Zapiola								○	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Tren de los pueblos										○	■	■	■	■	■	■	■
SUBI												●	■	■	■	■	■
Empalme-Lobos											○	■	■	■	■	■	■
Vías Mitre												○	■	■	■	■	■
Vías Sarmiento												○	■	■	■	■	■
Autoconvocados X los trenes												○	■	■	■	■	■
UOS													○	■	■	■	■

Fuente. Elaboración propia con base a datos recabados en entrevistas y blogs de usuarios.

Nota: El ícono ○ indica el año de inicio de actividades o de reanudación de éstas.

redes sociales<sup>12</sup>, estábamos conociéndonos y se estaba armando el grupo” (Entrevista referente de la organización, 5 de mayo de 2017).

La producción de accidentes de envergadura ya referidos (**gráfico 2**) constituye también un momento distintivo. El caso de Once sucedido en 2012 fue la manifestación rotunda de las degradadas condiciones en que era prestado el servicio de trenes. La posterior movilización de los familiares de las víctimas del choque contó con una amplia legitimidad social que colaboró en instalar la problemática ferroviaria en la escena pública y promover múltiples cambios en la red de transporte

<sup>12</sup> Las redes sociales –primero Weblogs y luego Facebook– fueron medios de relevancia para la circulación de información extraoficial vinculada a los servicios ferroviarios y sus problemas de calidad, actuando como vía catártica para los pasajeros. También estas plataformas sirvieron como espacios de producción de contenido y de circulación las acciones realizadas por las distintas organizaciones de usuarios (Hernández, 2019).

(Hernandez, 2017, 2020). La permeabilidad generada por el estertor ferroviario nutrió una estructura de oportunidades favorable para el surgimiento de las organizaciones de usuarios del ferrocarril. En este período emergieron cuatro nuevos colectivos asociados y otros dos retomaron sus actividades. Referentes de las organizaciones ilustran la dinámica sugerida del siguiente modo: “Distintos incidentes que fueron pasando hicieron que los usuarios se dieran cuenta que era cada vez más peligroso lo que estaba pasando. La Tragedia de Once fue el disparador” (Entrevista grupal a referentes de organizaciones, 24 de julio de 2017).

Pero, en su devenir, las organizaciones de usuarios protagonizaron una paradoja. Como fue indicado con anterioridad, en su meta teórica procuraban interpelar a los pasajeros del servicio para promover el reconocimiento de las situaciones de vejación experimentadas al usar el ferrocarril y una disposición activa a la defensa de sus intereses o, en términos teórico-conceptuales, una perspectiva de construcción de poder social en su horizonte. Ahora bien, según datos de elaboración propia, en su actuación fue la porción minoritaria de las acciones realizadas por estos colectivos (44%) la que tuvo como propósito darse a conocer entre los pasajeros y promover su participación frente a la vulneración de derechos. En refuerzo a esta afirmación, si se calculan la cantidad de acciones distribuidas en el tiempo, éstas equivalen a menos de una acción efectuada por mes (UBACyT, 2018). Bajo estas características, en la reciprocidad de la relación las organizaciones son desconocidas por la porción mayoritaria de los pasajeros de los servicios (Hernandez-UBACYT, 2018), lo que hace que esta vía se torne obturada para la tramitación de sus demandas. Más bien las organizaciones funcionan bajo una lógica de reproducción facilitada por los múltiples espacios de pertenencia de sus miembros, que por la articulación de una masa crítica inscrita en el espacio del transporte.

## **Balance y perspectiva**

Existe en las acciones que cuentan con los usuarios del transporte ferroviario como protagonistas una marcada debilidad para hacer valer sus intereses en el marco del conjunto de relaciones en el que se inscriben (al menos hasta el momento).

Las herramientas previstas por los diseños institucionales no son un mecanismo que permita montar una alerta sobre situaciones que afectan a los pasajeros vía la

creación de una masa sustantiva de reclamos. No emergen en el horizonte de posibilidad como una alternativa.

Las formas de la violencia colectiva encuentran su potencia en su capacidad disruptiva que correlaciona con la atención social que generan en términos de agenda mediática y de intervención de la política gubernamental. En relación inversa a la descoordinación y carácter catártico son positivas en sus resultantes. Este efecto ocurrió pese a no ser una vía de promoción de derechos situados en el horizonte mentado de la acción sino el despliegue de una actuación que tiene como propósito descomprimir una tensión que se vuelve insoportable.

Las organizaciones de usuarios tienen en su nucleamiento un objetivo explícito. Articulan orientándose para promover acciones propensas a demandar mejoras en la calidad de viaje. En su autodenominación se erigen como colectivos asociados que encarnan y representan los intereses de quienes utilizan el transporte ferroviario. Mas, en la práctica, existe una distancia entre la meta manifiesta y el cómo ésta es traducida en el campo de la acción. Este desfase también obtura esta vía como un mecanismo de tramitación de las problemáticas que afectan el servicio en la perspectiva de los pasajeros y, en este sentido, las posibilidades de construir mayores grados de poder social.

En términos relativos con la gran masa de personas que se mueve en transporte ferroviario, las formas de expresión trabajadas en sus particularidades constituyen una disposición marginal. Reclamar, protagonizar ataques o estallidos e integrar organizaciones de usuarios del ferrocarril no son prácticas extensivas entre los viajeros ferroviarios. Como fue desarrollado en este artículo, esto no ocurre mecánicamente vinculado a las condiciones de prestación sino en la medida en que logra articularse con otro conjunto de elementos que promueven su producción.

La resultante de lo expuesto muestra una doble tensión. Las formas de acción existentes presentan obstáculos a la consolidación y despliegue de poder social. A la par que la disposición social del pasajero medio es también un limitante a la generación de vías de organización colectiva y defensa de intereses particulares: no conoce, descreo, está en una situación de indefensión ¿En qué medida puede cons-

truirse un horizonte de derechos y ciudadanía prospectivo que logre anclaje en un espacio social de permanencia transitoria? En esta dirección, conocer las limitaciones de lo existente constituye una herramienta para construir las posibilidades efectivas de su realización.

## Bibliografía

Azpiazu, D., y Schorr, M. (2003). *Crónica de una sumisión anunciada. Las renegociaciones con las empresas privatizadas bajo la administración Duhalde*. Buenos Aires: Siglo XXI editores.

Ballén Duqué, F. (2007). Derecho a la movilidad. La experiencia de Bogotá D.C. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, X(20), 169-181.

El tercer accidente ferroviario más grave en la historia del país (23 de febrero de 2012). *La Nación*. Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/1450641-anterriores-choques-de-trenes>.

Felder, R. (2009). ¿Hacia dónde va el tren? Estado y ferrocarril después de las privatizaciones. *Revista Transporte y Territorio*, 1, 6-24. Recuperado de: <http://revistas-cientificas.filo.uba.ar/index.php/rtt/article/view/220>.

González Moras, J.M. (2017). *El servicio público como derecho social*. Buenos Aires: Editorial de la Universidad de La Plata.

Gutiérrez, A., Hernández, C., Kralich, S, y Pérez, V (2020). *Transporte urbano de pasajeros. Diagnóstico para la planificación*. Buenos Aires: Programa de la Universidad de Buenos Aires sobre Transporte.

Hernández, C. (2020). Familiares en acción. La tragedia de Once y la cuestión ferroviaria metropolitana en la escena pública. En M. V. Pita y S. Pereyra (Eds.), *Movilización de víctimas y demandas de justicia en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: TeSEO.

Hernandez, C. (2019). *Las vías del poder social. Límites y potencialidades a la capacidad asociativa de los usuarios/pasajeros del sistema metropolitano de transporte público colectivo (2002-2017)*. (Tesis de Doctorado no publicada). Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

Hernández, C. (2017). *Entre conflictos y accidentes. La construcción de los ferrocarriles metropolitanos como problema público (2002-2015)*. (Tesis de Maestría no publicada). Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

Hernandez, C., y Pérez, V. (en prensa). El porvenir de la movilidad como derecho social. Reflexiones sobre la configuración de un espacio en construcción. *POSTData. Revista de Reflexión y Análisis Político*.

Hernández, C., y Rebón, J. (2017). La calidad como reclamo. Los usuarios del sistema ferroviario de pasajeros del Área Metropolitana de Buenos Aires. En *Transporte Urbano e Interurbano en la Argentina. Aportes desde la Investigación*. Buenos Aires: Eudeba.

Instituto de Transporte Ferroviario (2013). *Una estrategia para la rehabilitación de los ferrocarriles metropolitanos de Buenos Aires*. Buenos Aires: Foro de discusión sobre el FC suburbano, Universidad Nacional de San Martín.

López, A., y Felder, R. (1997) Nuevas relaciones entre el Estado y los usuarios de servicios públicos en la post privatización. *Serie II Estado y sociedad*, (30).

Oszlak, O. (2004). Privatización y capacidad de regulación estatal: una aproximación teórico-metodológica. En L.C. Bresser Pereira, N. Cunill Grau, L. Garnier, O. Oszlak, y A. Przeworski (Eds.), *Política y gestión pública*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica y CLAD.

Oszlak, O, Felder, R., y Forcinito, K. (2000). *La capacidad regulatoria del Estado en Argentina*. Buenos Aires: Área de Investigación de Privatización y Regulación de Servicios Públicos, Maestría en Administración Pública, Facultad de Ciencias Económicas, UBA.

Pérez, V. (2013). *Estallidos de hostilidad en el transporte ferroviario de pasajeros del Área Metropolitana de Buenos Aires. 2002-2010*. (Tesis de Doctorado no publicada). Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

Pérez, V. (2014). Cambios y continuidades en la organización social de los servicios de trenes del Área Metropolitana de Buenos Aires, Argentina, 1990-2010. *Revista Transporte y Territorio*, 11, 114-134.

Pérez, V., y Rebón, J. (2017). *La perturbación como motor de la historia. Los ferrocarriles metropolitanos durante el kirchnerismo*. Buenos Aires: Biblos- Clacso.

Pita, M., y Pereyra, S. (2020). *Movilización de víctimas y demandas de justicia en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: TeseoPress.

Tilly, C. (2000). Acción colectiva. *Apuntes de Investigación del CECyP*, 6, 9-32.

### **Normativa y estadísticas oficiales**

Comisión Nacional de Regulación del Transporte. (2017). *Índice de regularidad absoluta. Estadísticas Ferroviarias*. Buenos Aires: Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

Comisión Nacional de Regulación del Transporte. (2018). *Registro de reclamos. Estadísticas Ferroviarias*. Buenos Aires: Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

Comisión Nacional de Regulación del Transporte. (2019). *Evolución de accidentes. Estadísticas Ferroviarias*. Buenos Aires: Comisión Nacional de Regulación del Transporte.

Decreto 2075 de 2002. Declárase en estado de emergencia a la prestación de los servicios correspondientes al sistema público de transporte ferroviario de pasajeros de superficie y subterráneo del Área Metropolitana de Buenos Aires. 16 de octubre de 2002. B. O. N° 30.006.

Ministerio del Interior y Transporte. (2015). *Nuevos Ferrocarriles Argentinos. Operadora Ferroviaria. Memoria 2014-2015*. Buenos Aires: Ministerio del Interior y Transporte.

Secretaría de Transporte de la Nación. (2009-2010). *Encuesta de Movilidad Domiciliaria. Movilidad en el Área Metropolitana de Buenos Aires (ENMODO)*. Buenos Aires: Secretaría de Transporte de la Nación. Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

### **Relevamientos propios (UBACyT 20020160100020 y PDTS-CIN-CONICET N°147)**

Base de datos prensa. (2018). Serie de noticias periodistas sobre el servicios de trenes metropolitanos (2002-2017). En *Transporte público y conflicto social: el caso del sistema ferroviario de pasajeros del Área Metropolitana de Buenos Aires*. Buenos Aires: UBACyT. Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Buenos Aires.

Catálogo de eventos. (2018). Serie de acciones realizadas por organizaciones de usuarios del ferrocarril. En *Transporte público y conflicto social: el caso del sistema ferroviario de pasajeros del Área Metropolitana de Buenos Aires*. Buenos Aires: UBACyT Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Buenos Aires.

Encuesta taller Cambio Social. (2007, 2010, 2015, 2016). *Serie de encuestas a pasajeros de los trenes urbanos*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

Formas Económicas Alternativas. (2012). *Encuesta a la población de la Región Metropolitana de Buenos Aires sobre formas económicas no capitalistas y culturas de movilidad*. Buenos Aires: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

Hernandez, C. (2018). Relevamiento por encuesta a pasajeros de los servicios de auto-transporte y ferrocarriles subterráneos de la Región Metropolitana de Buenos Aires. En *El cambio social en la producción. Los casos de las cooperativas de trabajo y las*

*empresas reestatizadas (2017-2019)*. Buenos Aires: UBACyT Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Buenos Aires.

Proyectos de Desarrollo Tecnológico y Social. (2016). *Cuidado y valorización de lo público en el sistema ferroviario metropolitano. Percepciones y prácticas de los usuarios*. Buenos Aires: Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas -Consejo Interuniversitario Nacional.